



Paroles
de clients

La Gestion des Temps et Activités (GTA) intégrée est pour Chronopost un élément clé de la compétitivité

Responsabilisation des managers, qualité et fiabilité des informations pour calculer coûts et marges, décloisonnement entre agences, sites et services centraux, réduction des rejets en paie. Avec de tels apports, la solution de GTA de Chronopost, basée sur HR Access, est aujourd'hui un outil critique de gestion de la performance. Histoire à rebondissements d'un projet stratégique.

■ « Chez Chronopost, la GTA est doublement stratégique, du fait de notre cœur de métier », explique Denis Rémusat, Responsable du projet stratégique CRM à la Direction des Ventes aujourd'hui, et ex-responsable du projet GTA. « Pour proposer à nos clients des tarifs compétitifs, nous devons organiser notre production (collecte, tri, acheminement, suivi des plis et colis...) avec un maximum d'efficacité et aussi mesurer et suivre cette dernière. Les éléments de type « temps passés par activités », qui en fin de mois viennent alimenter nos applications de reporting pour calculer marges et coûts, sont de fait particulièrement critiques. Ces mêmes éléments, issus de la GTA, servent également à calculer les paies, dont la partie variable peut s'élever à 30% : ils sont donc aussi socialement sensibles. »

■ « La GTA, qui intègre planification et suivi des équipes, est un élément d'autant plus crucial de notre activité, que nous avons des obligations de délais avec nos clients » insiste Bernard Lemaire, Directeur des Ressources Humaines (DRH) de Chronopost. « Non seulement elle doit s'opérer au plus prêt du terrain, mais aussi tenir compte de notre complexité. La variété de nos métiers – vente, exploitations, transports -, les horaires décalés, les systèmes de primes, génèrent environ 70.000 positions horaires différentes par cycle dans l'entreprise. Pour gérer cette complexité nous avons besoin d'un outil puissant et fiable : avec la GTA de notre Système d'Information HR Access (SIRH) et une interface associée, nommée Tempo et développée par HR Access, nous répondons

enfin à nos besoins de performance, de fiabilité, de déploiement sur les sites, de personnalisation et de qualité en termes de GTA ».

La GTA HR Access, pour remplacer un produit « maison » et accroître la productivité

■ Dans un souci d'accroissement de productivité, Chronopost, utilisateur de longue date de la solution de paie de HR Access, avait acquis initialement son SIRH pour remplacer un existant constitué de 2 solutions : un SIRH concurrent pour la gestion du personnel et une application « maison » de GTA, développée au moment de la signature des accords sur la réduction du temps de travail. Une configuration qui obligeait à saisir deux fois les données de chaque salarié et générait des écarts sur les temps et les activités calculés en paie par les services centraux et en GTA par les 76 agences et sites répartis sur toute la France.

■ « Chronopost avait confié le projet de mise en œuvre à un prestataire externe, qui assurait à la fois l'exploitation et la Tierce Maintenance Applicative (TMA) du SIRH » rappelle Bernard Lemaire. « Ce prestataire ne nous a pas donné satisfaction et nous voulions pouvoir utiliser les fonctionnalités HR Access à bon escient. Comme nous avons par ailleurs perdu les compétences autour de l'ancienne application « maison » de GTA, nous étions dans une véritable impasse !



Notre rencontre avec HR Access, choisi dans le cadre d'une consultation de marché pour le renouvellement du contrat d'externalisation de notre SIRH, allait heureusement changer la donne ».

Une GTA déployée sur tous les sites, auprès de 350 utilisateurs aux profils variés

■ Confiée à HR Access, la mise en œuvre de la GTA encapsule également une interface dédiée « utilisateur » appelée Tempo, sur mesure, très intuitive, destinée aux managers pour la planification et le suivi des temps et activités de leurs équipes. Cette interface a pour objectif de prendre en compte des besoins spécifiques à l'entreprise, comme une certaine granularité de répartition pour les plannings des équipes planification et le suivi des temps et activités de leurs équipes.

■ La solution GTA basée sur HR Access est aujourd'hui utilisée par près de 350 utilisateurs, avec un fort taux de satisfaction : assistantes, gestionnaires de paie, managers et responsables d'équipe, chefs d'agences, directeurs de sites. Elle permet la planification, le suivi des équipes, le contrôle et la validation des éléments variables. En 6 mois d'usage, de nombreux gains et bénéfices sont déjà au rendez-vous. « Le seul fait de n'avoir plus qu'un seul système, intégré, (un seul outil, un seul moteur de calcul et une seule base de données RH commune) au lieu de 3 (en comptant la paie) à exploiter et maintenir est intrinsèquement générateur d'économies et de retour sur investissement » souligne Denis Rémusat. « Et partager un système commun permet aussi de décloisonner les tâches entre services centraux et responsables RH ou managers locaux : les

procédures sont plus harmonisées et plus fluides, et les tâches mieux partagées entre les acteurs. »

La GTA, un levier de performance au cœur de la stratégie de l'entreprise

■ Disposer d'un outil commun a supprimé les doubles saisies et réduit les écarts au moment du calcul de la paie entre chiffres centraux et chiffres des sites : ces écarts généraient des rejets en paie tellement important, que leur traitement prenait une semaine par mois aux gestionnaires RH des sites. Et l'intégration entre les fonctionnalités Temps et Activités et la Paie, dont les éléments variables sont désormais mis à jour en quasi-temps réel, permet un ajustement des paies tout au long du mois, alors que les gestionnaires devaient alimenter la paie avant le 10 de chaque mois dans la configuration précédente. Des gains en souplesse et en productivité qui bénéficient directement aux analyses de coûts et de marges.

■ Autre bénéfice majeur : les managers et responsables d'équipe ont fortement gagné en autonomie. Dotés d'un accès Web sécurisé à tout ce qui concerne leur équipe, ils génèrent eux-mêmes les plannings, à partir de modèles réutilisables d'un cycle à l'autre, et les ajustent au fil de l'eau sans plus passer par les gestionnaires RH de leur site. « Cette autonomie se double d'une meilleure visibilité, grâce à l'intégration entre GTA, gestion du personnel et paie, sur les conséquences d'une modification de planning, par exemple, sur la masse salariale » conclut Bernard Lemaire. « En rendant lisible la corrélation entre performances métiers et temps passé par activité, la nouvelle solution constitue un enjeu colossal en matière de gestion RH : elle responsabilise au plus près du terrain les managers et change leur façon d'agir. Désormais notre GTA est en adéquation avec nos besoins métiers et nos stratégies d'amélioration de notre performance globale. »

Le groupe Chronopost en bref

Spécialiste français de la livraison express de colis jusqu'à 30kg, aux entreprises comme aux particuliers, Chronopost transporte chaque jour 240.000 plis et colis. Filiale à 100% de GeoPost (groupe La Poste), Chronopost emploie 3 500 collaborateurs et a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de 587 millions d'euros. Troisième opérateur européen sur le marché de l'express et seul à proposer une couverture sur toute la France métropolitaine pour les livraisons à J+1 matin, Chronopost dispose en France d'un réseau de 76 sites opérationnels dont 6 hubs, et dessert plus de 230 pays en Europe et dans le monde.

Pour en savoir plus : www.chronopost.fr



Papier recyclé

www.hraccess.fr

HR Access Solutions - Le triangle de l'arche - 8, cours du Triangle -
92937 Paris La Défense 12 cedex - France

Tel : +33 (0)1 70 38 31 00 - Fax : +33 (0)1 70 38 31 11

HR Access est une marque déposée.

© 2009 HR Access Solutions. All rights reserved.

Juillet 2009

 **HR Access**
The smart way to HR success